平成２７年度消費生活相談等の状況について

平成２７年度、相楽消費生活センターで受け付けた消費生活相談等の状況について、まとめました。

相談件数は６１１件（平成２６年度は５５６件）であった。

相談の傾向

（１）相談件数が前年度より５５件（９．９%）増加

インターネット情報サービスが増加したことに加え、出前講座や市町村広報紙等を通じて本センターのことが徐々に周知されてきた成果と考えられる。

（２）インターネット情報サービスをめぐるトラブルがトップ

インターネット利用の機会の増加、ネット関連機器の多様化から、相談が前年度より２２件増加。

（３）プロバイダ関連トラブルが増加

インターネット通信サービスの苦情が前年度より２１件増加。電話勧誘によりプロバイダ料金が安くなると言われたり、電話での説明が実際の内容と違うなどのトラブルが多数を占めた。

（４）訪問販売が減少し、通信販売が増加

勧誘・契約形態については、訪問販売が前年度から１２件減少し、通信販売が３８件増加。

啓発

●消費生活出前講座の実施

本センター消費生活相談員等が地域に出向き、無料で地域住民へ悪質商法の手口と対処法等を説明し、消費者トラブルの未然防止に努めている。平成２７年度は、全部で１７回実施した。（参加者数４０９人）

●消費生活講座の実施

消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結びつける実践的能力を育成するという観点から今日的な消費者問題を学び、さらに、地域における消費者啓発や高齢者被害防止のために役立てていただくことにより、地域全体の被害防止につなげることを目的として、消費生活講座（４回）を開催した。（申し込み人数４４人、参加者数延べ８４人）

●消費者被害の未然防止のための広報の実施

消費者被害の未然防止と被害救済のため、トラブル事例の紹介など消費者問題について、市町村広報紙等への掲載や本組合ホームページでの情報提供を行った。（毎月）

●普及啓発事業の実施

各市町村催（祭）事及び相楽中部消防組合消防フェアー（イオン高の原）にブースを出展し、本センターのＰＲをはじめ、無料一日消費生活相談会を実施した。（６回）

第２３回相楽の文化を創るつどい（平成２８年２月７日（日）開催）において、京都府との共催により、消費者啓発落語（落語家　林家染二 氏）と、本センター消費生活相談員による啓発講座を実施した。

相談の傾向と特徴について

（１）相談件数が前年度より５５件（９．９%）増加

（図１、表１参照）

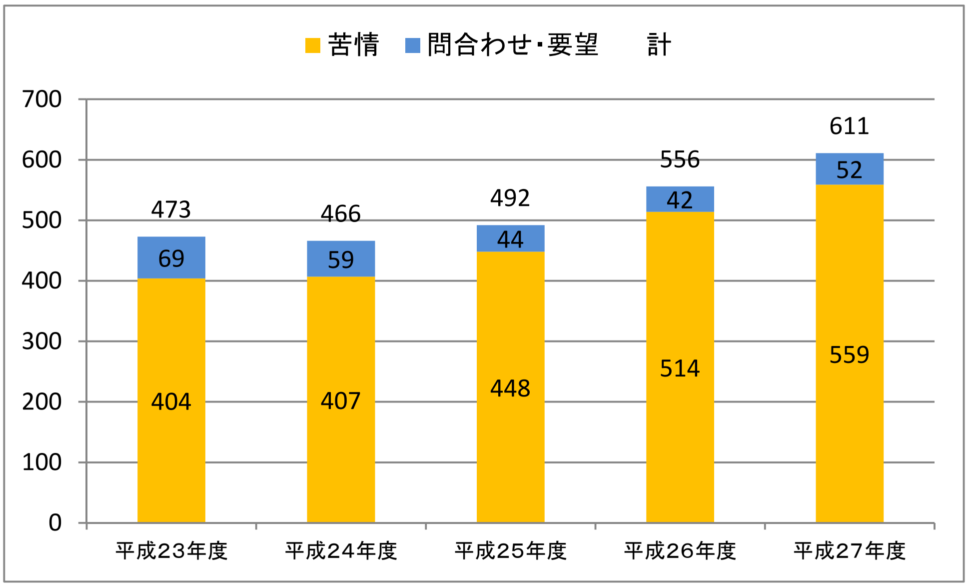
相談件数は、前年度より５５件増加。内訳は、「苦情」が５５９件（前年度５１４件）、「問合わせ・要望」が５２件（前年度４２件）となっている。

苦情件数については、インターネット情報サービスが増加したことなどが要因である。その他、出前講座や市町村広報紙等を通じて「少しでも不審な勧誘を受けたら、どんな些細なことでも遠慮なくセンターに相談するように」と啓発を行った結果と考えられる。

契約当事者の年齢については、前年度同様で６０歳以上が４割近くを占めている。

※「苦情」とは、実際に消費者トラブルが発生しているか発生の恐れがあるものを指し、「問合せ・要望」は、消費者トラブルが発生していないもの、事業者や行政からの問合せ、消費生活相談に該当しないものを指している。

（図１）消費生活相談の推移



（表１）苦情における契約当事者の年代別内訳

	未成年	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計	前年度
男　性	11	25	33	47	41	54	65	3	279	251
女　性	11	15	46	55	40	41	52	3	263	243
その他	0	0	0	1	2	1	5	8	17	20
合計	22	40	79	103	83	96	122	14	559	514
構成比	3.9%	7.2%	14.1%	18.4%	14.8%	17.2%	21.8%	2.6%	100.0%	100.0%
前年度	16	33	71	99	62	97	106	30	514	
構成比	3.1%	6.4%	13.8%	19.3%	12.1%	18.9%	20.6%	5.8%	100.0%	

※その他：事業者や団体等からの苦情相談

（２）インターネット情報サービスをめぐるトラブルがトップ（１２４件）

（表２、３参照）

平成２７年度も、苦情相談で最も多かったのはインターネット情報サービス（アダルト動画サイトなどのワンクリック請求や出会い系サイトをめぐるトラブル）であった。

ワンクリック請求では、請求画面に「誤って操作をした場合は、こちら」などとしてメール先や電話番号が書かれており、慌ててメールをしたり電話をかけたりし、相手に連絡をしているケースがある。

スマートフォンで誤ってアダルトサイトにアクセスしてしまい、年令確認ボタンを押したら登録完了と表示され、会費を請求されたという例もあった。

年代別の傾向をみると、高齢者（60歳以上）からの相談件数が前年度に比べ高くなっているが、比率としては、20歳未満が高くなっている。

（表２）主な品目別苦情件数

順位	商品・役務内容	内　容	27年度	前年度	増減
1	放送・コンテンツ等	スマートフォンの架空請求、アダルト情報サイトのワンクリック請求	124	102	22
2	インターネット通信サービス	プロバイダ関連トラブル	39	18	21
3	商品一般	不用品の買い取り、多重債務、マルチ商法	32	37	△5
4	役務その他	弁護士、結婚相談所	19	13	6
5	集合住宅	賃貸住宅	17	12	5
6	戸建住宅	外壁塗装工事、住宅販売	16	24	△8
6	相談その他	交通事故、労働相談	16	17	△1

（表３）インターネット情報サービスに係る年代別相談件数

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
H27	2	11	14	30	23	27	17	0	124
前年度	6	9	13	24	11	30	9	0	102

（３）プロバイダ関連トラブルが増加（３９件）

インターネット通信サービスの苦情が前年度より２１件増加。電話で、プロバイダの料金が安くなると勧誘され、内容を承諾してパソコンの「遠隔操作」を任せると、利用中のプロバイダから別のプロバイダに接続先を変更する設定をされるという新たな手口も出現した。

「電話でインターネットが安くなると説明を受けて変更を了承したが、よく調べてみると業者の評判がよくないのでやめたい」などの例があった。

通信契約の場合には、電話勧誘であってもクーリング・オフの適用がなく、キャンセル料が発生する場合もあるので注意が必要と各所で呼びかけた。

（４）訪問販売が減少し、通信販売が増加

（表４参照）

販売購入形態別にみると、前年度から訪問販売が１２件減少し、通信販売が３８件増加している。

訪問販売の相談件数が減少した主な理由は、「投資信託」などの相談が減少したことによるものである。

通信販売の相談件数はパソコンやスマートフォンの普及に伴い急増中で、相談の多くが、ワンクリック請求、不当請求メールのトラブルやインターネット通販トラブルである。

(表4)販売購入形態別苦情件数

		件数(%)	前年(%)	増減数
店舗購入		150(26.8)	151(29.4)	△1
特殊販売	訪問販売	41(7.3)	53(10.3)	△12
	通信販売	207(37.0)	169(32.9)	38
	マルチ･マルチまがい	6(1.1)	5(1.0)	1
	電話勧誘販売	44(7.9)	36(7.0)	8
	ネガティブ･オプション※1	1(0.2)	2(0.4)	△1
	訪問購入※2	7(1.3)	6(1.1)	1
	その他無店舗	3(0.5)	2(0.4)	1
不明･無関係		100(17.9)	90(17.5)	10
合　計		559(100.0)	514(100.0)	45

※１　注文をしていない商品を一方的に送り付ける手口

※２　業者が訪問して物品の買い取りを行うもの